

# ○高知県障 害を理由とする差別の解 消の推進に関する職 員対 応要 領に係る

## 留 意 事 項

### 第 1 不 当 な 差 別 的 取 扱 い の 基 本 的 な 考 え 方

法は、障 害のある人に対して、正 当 な理 由なく、障 害を理由として、財・サービスや各種機 会の提 供を拒否する又は提 供に当たって場所・時間帯などを制限する、障 害のない人に対しては付さない条 件を付けることなどにより、障 害のある人の権 利利益を侵害することを禁止している。なお、車椅子、補助犬その他の支 援機 器等の利用や介 助者の付 添い等の社会的障 壁を解 消するため手段の利用等を理由として行 われる不 当 な差 別 的 取 扱 いも、障 害を理由とする不 当 な差 別 的 取 扱 いに該 当する。

また、障 害のある人の事 実上 の平 等を促 進し、又は達 成するために必要なく特別の措 置は、不 当 な差 別 的 取 扱 いではない。したがって、障 害のある人を障 害のない人と比 べて優 遇する取 扱い（いわゆる積 極 的 改 善 措 置）、法に規定された障 害のある人に対する合 理 的 配 慮の提 供による障 害のない人との異なる取 扱いや、合 理 的 配 慮を提 供等するために必要な範 囲で、プ ラ イ バ シ ー に配 慮しつつ障 害のある人に障 害の状 況等を確 認することは、不 当 な差 別 的 取 扱 いには当 たら ない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害のある人を、  
問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害のない  
人より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

## 第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害のある人に対して、障害を理由として、  
財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当  
な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える  
場合である。正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当  
な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、  
障害のある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止  
等）及び事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面  
や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を  
丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが必要である。その際、  
職員と障害のある人の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解  
を図ることが求められる。

## 第3 不当な差別的取扱いの例

せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れいおよ  
正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び

せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい  
正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は

い か きさい ないよう れいじ  
以下のとおりである。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これ

れい かぎ せいとう りゆう そうとう いな  
らの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについ

こべつ じあん ぜんじゆつ かんてんとう ふ はんだん ひつよう  
ては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要である

およ せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう ばあい  
こと及び正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、

ごうりてきはいいりょ ていきよう もと ばあい べつと けんとう ひつよう りゅうい  
合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意  
する。

せいとう りゆう ふとう さべつてきとりあつか がいとう かんが れい  
(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- しょうがい りゆう いちりつ まどぐちたいおう きよひ  
障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- しょうがい りゆう いちりつ たいおう じゅんじょ あとまわ  
障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- しょうがい りゆう いちりつ しょめん こうふ しりょう そうふ  
障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレ  
ットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- しょうがい りゆう いちりつ せつめいかい とう しゅつせき  
障害があることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を  
拒む。
- じむ じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょうがい りゆう  
事務・事業の遂行上、特に必要がないにもかかわらず、障害を理由に、  
らいちょう さい つきそいしゃ どうこう もと じょうけん つ とく ししょう  
来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がない  
にもかかわらず、障害を理由に付添者の同行を拒む。

○ 障 害<sup>しょうがい</sup>の種類<sup>しゅるい</sup>や程度<sup>ていど</sup>、サービス提 供<sup>ていきょう</sup>の場面<sup>ばめん</sup>における本人<sup>ほんにん</sup>や第三者<sup>だいさんしゃ</sup>の安全<sup>あんぜんせい</sup>性<sup>せい</sup>などについて考慮<sup>こうりょ</sup>することなく、漠然<sup>ばくぜん</sup>とした安全<sup>あんぜんじょう</sup>上<sup>もんだい</sup>の問題<sup>りゅう</sup>を理由<sup>しせつりょう</sup>に施設利用<sup>しせつりょう</sup>を拒否<sup>きよひ</sup>する。

○ 業務<sup>ぎょうむ</sup>の遂行<sup>すいこう</sup>に支障<sup>ししょう</sup>がないにもかかわらず、障 害<sup>しょうがい</sup>のない人<sup>ひと</sup>とは異なる場所<sup>こと</sup>で<sup>ばしょ</sup>の対応<sup>たいおう</sup>を行<sup>おこな</sup>う。

○ 障 害<sup>しょうがい</sup>があることを理由<sup>りゅう</sup>として、障 害<sup>しょうがい</sup>のある人<sup>ひと</sup>に対して、言葉遣<sup>ことばづか</sup>いや接客<sup>せつきゃく</sup>の態度<sup>たいど</sup>など一律<sup>いちりつ</sup>に接遇<sup>せつぐう</sup>の質<sup>しつ</sup>を下<sup>さ</sup>げる。

(正当<sup>せいとう</sup>な理由<sup>りゅう</sup>があるため、不当<sup>ふとう</sup>な差別的<sup>さべつてきとりあつか</sup>取 扱<sup>がいとう</sup>いに該当<sup>かんが</sup>しないと考<sup>れい</sup>えられる例)

○ 実 習<sup>じっしゅう</sup>を伴<sup>ともな</sup>う講座<sup>こうざ</sup>において、実 習<sup>じっしゅう</sup>に必要な作業<sup>ひつよう</sup>の遂行<sup>さぎょう</sup>上<sup>すいこうじょう</sup>具体<sup>ぐたいてき</sup>的な危険<sup>きけん</sup>の発生<sup>はっせい</sup>が見込<sup>み</sup>まれる障 害<sup>しょうがい</sup>特性<sup>とくせい</sup>のある人<sup>ひと</sup>に対し、当該実 習<sup>とうがいじっしゅう</sup>とは別<sup>べつ</sup>の実 習<sup>じっしゅう</sup>を設定<sup>せってい</sup>する。(障 害<sup>しょうがい</sup>のある人<sup>ひと</sup>本人<sup>ほんにん</sup>の安全<sup>あんぜん</sup>確保<sup>かくほ</sup>の観<sup>かん</sup>点<sup>てん</sup>)

○ 車椅子<sup>くるまいす</sup>の利用者<sup>りようしゃ</sup>が畳<sup>たたみ</sup>敷<sup>じ</sup>きの個室<sup>こしつ</sup>を希望<sup>きぼう</sup>した際に、敷物<sup>さい</sup>を敷<sup>し</sup>く等<sup>とう</sup>、畳<sup>たたみ</sup>を保護<sup>ほご</sup>するための対応<sup>たいおう</sup>を行<sup>おこな</sup>う。(行 政<sup>ぎょうせい</sup>機関<sup>きかん</sup>の損害<sup>そんがい</sup>発生<sup>はっせい</sup>の防止<sup>ぼうし</sup>の観<sup>かん</sup>点<sup>てん</sup>)

○ 行 政<sup>ぎょうせい</sup>手続<sup>てつづき</sup>を行<sup>おこな</sup>うため、障 害<sup>しょうがい</sup>のある人<sup>ひと</sup>に同行<sup>どうこう</sup>した者<sup>もの</sup>が代筆<sup>だいひつ</sup>しようとした際<sup>さい</sup>に、必要<sup>ひつよう</sup>な範囲<sup>はんい</sup>で、プライバシーに配慮<sup>はいりょ</sup>しつつ、障 害<sup>しょうがい</sup>のある人<sup>ひと</sup>に対し障 害<sup>しょうがい</sup>の状 況<sup>じょうきょう</sup>や本人<sup>ほんにん</sup>の手続<sup>てつづき</sup>の意思<sup>い</sup>等<sup>しとう</sup>を確認<sup>かくにん</sup>する。(障 害<sup>しょうがい</sup>のある人<sup>ひと</sup>本人<sup>ほんにん</sup>の損害<sup>そんがい</sup>発生<sup>はっせい</sup>の防止<sup>ぼうし</sup>の観<sup>かん</sup>点<sup>てん</sup>)

## 第4 合理的配慮の基本的な考え方

### 1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において

「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及

び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な

変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、

均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、

その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害のある人から

現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合にお

いて、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害のある人の権利利益を

侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮

を行うことを求めている。合理的配慮は、障害のある人が受ける制限は、

障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対すること

によって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたもので

あり、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、障害のある

人が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要か

つ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

2 <sup>ごうりてきはいいりよ</sup> <sup>じ む また</sup> <sup>じぎょう</sup> <sup>もくてき</sup> <sup>ないよう</sup> <sup>きのう</sup> <sup>て</sup> <sup>ひつよう</sup> <sup>はんい</sup>  
合理的配慮は、事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲

<sup>ほんらい</sup> <sup>ぎょうむ</sup> <sup>ふずい</sup> <sup>かぎ</sup> <sup>しょうがい</sup> <sup>ひと</sup> <sup>ひかく</sup>  
で本来の業務に付随するものに限られること、障害のない人との比較において

<sup>どうとう</sup> <sup>きかい</sup> <sup>ていきよう</sup> <sup>う</sup> <sup>じ む また</sup> <sup>じぎょう</sup> <sup>もくてき</sup>  
て同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・

<sup>ないよう</sup> <sup>きのう</sup> <sup>ほんしつてき</sup> <sup>へんこう</sup> <sup>およ</sup> <sup>りゅうい</sup> <sup>ひつよう</sup> <sup>ていきよう</sup>  
内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。その提供

<sup>あ</sup> <sup>てん</sup> <sup>りゅうい</sup> <sup>うえ</sup> <sup>とうがいしょうがい</sup> <sup>ひと</sup> <sup>げん</sup> <sup>お</sup>  
に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障害のある人が現に置かれて

<sup>じょうきよう</sup> <sup>ふ</sup> <sup>しゃかいてきしょうへき</sup> <sup>じょきよ</sup> <sup>しゅだんおよ</sup> <sup>ほうほう</sup>  
いる状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、

<sup>とうがいしょうがい</sup> <sup>ひとほんにん</sup> <sup>いこう</sup> <sup>そんちょう</sup> <sup>だい</sup> <sup>かじゅう</sup> <sup>ふたん</sup> <sup>きほんてき</sup>  
当該障害のある人本人の意向を尊重しつつ「第5 過重な負担の基本的な

<sup>かんが</sup> <sup>かた</sup> <sup>かか</sup> <sup>ようそ</sup> <sup>こうりよ</sup> <sup>だいたいそち</sup> <sup>せんたく</sup> <sup>ふく</sup> <sup>そうほう</sup> <sup>けんせつてきたいわ</sup>  
考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話

<sup>そうごりかい</sup> <sup>つう</sup> <sup>ひつよう</sup> <sup>ごうりてき</sup> <sup>はんい</sup> <sup>じゅうなん</sup> <sup>たいおう</sup>  
による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる

<sup>ひつよう</sup> <sup>けんせつてきたいわ</sup> <sup>あ</sup> <sup>しょうがい</sup> <sup>ひと</sup> <sup>しゃかいてきしょうへき</sup>  
必要がある。建設的対話に当たっては、障害のある人にとっての社会的障壁

<sup>じょきよ</sup> <sup>ひつよう</sup> <sup>じつげんかのう</sup> <sup>たいおうあん</sup> <sup>しょうがい</sup> <sup>ひと</sup> <sup>しょくいん</sup> <sup>とも</sup>  
を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害のある人と職員が共に

<sup>かんが</sup> <sup>そうほう</sup> <sup>たが</sup> <sup>じょうきよう</sup> <sup>りかい</sup> <sup>つと</sup> <sup>じゅうよう</sup>  
考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。

<sup>たと</sup> <sup>しょうがい</sup> <sup>ひとほんにん</sup> <sup>しゃかいてきしょうへき</sup> <sup>じょきよ</sup> <sup>ふだんこう</sup> <sup>たいさく</sup>  
例えば、障害のある人本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策

<sup>とうがいぎょうせいきかん</sup> <sup>たいおうかのう</sup> <sup>とりくみとう</sup> <sup>たいわ</sup> <sup>なか</sup> <sup>きょうゆう</sup> <sup>とう</sup>  
や、当該行政機関として対応可能な取組等を対話の中で共有する等、

<sup>けんせつてきたいわ</sup> <sup>つう</sup> <sup>そうごりかい</sup> <sup>ふか</sup> <sup>さまざま</sup> <sup>たいおうさく</sup> <sup>じゅうなん</sup> <sup>けんとう</sup>  
建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくこ

<sup>えんかつ</sup> <sup>たいおう</sup> <sup>し</sup> <sup>かんが</sup> <sup>ごうりてきはいいりよ</sup> <sup>ないよう</sup> <sup>ぎじゅつ</sup>  
とが円滑な対応に資すると考えられる。さらに、合理的配慮の内容は、技術

<sup>しんてん</sup> <sup>しゃかいじょうせい</sup> <sup>へんかとう</sup> <sup>おう</sup> <sup>か</sup> <sup>え</sup> <sup>ごうりてきはいいりよ</sup>  
の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の

<sup>ていきよう</sup> <sup>あ</sup> <sup>しょうがい</sup> <sup>ひと</sup> <sup>せいべつ</sup> <sup>ねんれい</sup> <sup>じょうたいとう</sup> <sup>はいりよ</sup>  
提供に当たっては、障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮するものと

し、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。

なお、障害のある人との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- 3 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害のある人からの意思表明のみでなく、障害の特性等により本人の意思表明が困難な場合には、障害のある人の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害のある人が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害のある人が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である

ばあい ほう しゅし かんが とうがいしょうがい ひと たい てきせつ おもわ  
場合には、法の趣旨に鑑みて、当該障害のある人に対して適切と思われる

はいりょ ていあん けんせつてきたいわ はたら じしゅてき と く  
配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的に取り組むよう

つと  
努める。

4 ごうりてきはいりょ ふとくていたすう しょうがい ひととう りよう そうてい じぜん おこな  
合理的配慮は、不特定多数の障害のある人等の利用を想定して事前に行

われる けんちくぶつ か かいじょしゃとう じんてきしえん じょうほう  
建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリテ

ィの こうじょうとう かんきょう せいび きそ ここ しょうがい ひと たい  
向上等の「環境の整備」を基礎として、個々の障害のある人に対して、

その じょうきょう おう こべつ じっし そち したが かくばめん  
状況に応じて個別に実施される措置である。従って、各場面における

かんきょう せいび じょうきょう ごうりてきはいりょ ないよう こと  
環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、

しょうがい じょうたいとう へんか とく しょうがい ひと かんけいせい  
障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害のある人との関係性

ちょうき ばあいとう ていきょう ごうりてきはいりょ てきぎ みなお  
が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを

おこな じゅうよう たすう しょうがい ひと ちよくめん え しゃかいてき  
行うことが重要である。なお、多数の障害のある人が直面し得る社会的

しょうへき じょきょ かんてん た しょうがい ひととう はきゅう  
障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害のある人等への波及

こうか こうりょ かんきょう せいび おこな そうだん ふんそうじあん じぜん  
効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に

ぼうし かんてん ごうりてきはいりょ ていきょう かん そうだんたいおうとう けいき ないぶきそく  
防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則

やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることも有効である。

## だい かじゅう ふたん きほんてき かんが かた 第5 過重な負担の基本的な考え方

かじゅう ふたん ぐたいてき けんとう かじゅう ふたん かくだいかいしゃく  
過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するな



どして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、

具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害のある人に丁寧にその

理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが必要である。その際には

前述のとおり、職員と障害のある人の双方が、お互いに相手の立場を尊重し

ながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を

柔軟に検討することが求められる。

○ 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なう  
か否か）

○ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

○ 費用・負担の程度

## 第6 合理的配慮の例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、

多様かつ個別性の高いものであるが、例としては、次のようなものがある。

なお、記載した例はあくまでも例示であり、必ず実施するものではないこと、

記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意

する必要がある。

(合理的配慮に当たり得る例 (物理的環境への配慮))

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害のある人の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害のある人の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置で入りぐちふきん出入口付近にする。
- 疲労を感じやすい障害のある人から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難である場合に当該障害のある人に事情を説明し、希望を聞きながら、長椅子を移動させるなどして臨時の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害のある人に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害のある人に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。(避難訓練等を実施する際には、来庁者

とう しょうがい ひと ふく ぜんてい じっし ひつよう  
等に障 害のある人が含まれることを前提に実施することが必要である。)

- イベント会 場において知的障 害のある子供が発声やこだわりのある行動  
をしてしまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等に  
ついて聞き取った上で、落ち着かない様子のときは個室等に誘導する。

- 視覚障 害のある人からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、  
求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職 員がいる場合は、  
障 害のある人本人の希望に応じて同性の職 員が案内する。

ごうりてきはいりよ あ う れい じょうほう しゅとく りようおよ い しそつう はいりよ  
(合理的配慮に当たり得る例 (情 報の取得、利用及び意思疎通への配慮))

- 手話、筆談、読み上げ、点字、拡大文字、触 覚による意思伝達等のコミュ  
ニケーション手段を用いる。また、見分けやすい配 色やコントラストに配慮  
する。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でペ  
ージ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障 害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに  
対応できるよう電子データ (テキスト形式) で提 供する。
- 意思疎通が不得意な障 害のある人に対し、絵カード等を活用して意思を  
確認する。
- 駐 車 場などで通常、口頭で行 う案内を、紙にメモをして渡す。

○ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい

言葉で説明したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮  
を行う。

○ 比喩表現等が苦手な障害のある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現な

どを用いずに具体的に説明する。

○ ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら

対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24

時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、

必要に応じて適時に渡す。

○ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は

聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行

を心がけるなどの配慮を行う。

○ 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポート

を行う等、可能な範囲での配慮を行う。

(合理的配慮に当たり得る例 (ルール・慣行の柔軟な変更))

○ 順番を待つことが苦手な障害のある人に対し、周囲の者の理解を得た上

で、手順順を入れ替える。

○ 立<sup>た</sup>て<sup>れつ</sup>列<sup>なら</sup>に並<sup>じゅんぱん</sup>んで順<sup>ま</sup>番<sup>ばあい</sup>を待<sup>しゅうい</sup>っている場<sup>もの</sup>合<sup>り</sup>に、周<sup>え</sup>圍<sup>うえ</sup>の者<sup>うえ</sup>の理<sup>え</sup>解<sup>うえ</sup>を得<sup>え</sup>た上<sup>うえ</sup>で、

当<sup>とう</sup>該<sup>がい</sup>障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>のあ<sup>ひと</sup>る人<sup>じゅんぱん</sup>の順<sup>く</sup>番<sup>べっしつ</sup>が来<sup>せき</sup>るま<sup>ようい</sup>で別<sup>べっしつ</sup>室<sup>せき</sup>や席<sup>ようい</sup>を<sup>ようい</sup>用<sup>ようい</sup>意<sup>ようい</sup>する。

○ スク<sup>しゅ</sup>リ<sup>わつ</sup>ーン<sup>やく</sup>、手<sup>ばん</sup>話<sup>しよ</sup>通<sup>しよ</sup>訳<sup>とう</sup>者<sup>とう</sup>、板<sup>み</sup>書<sup>み</sup>等<sup>み</sup>がよ<sup>み</sup>く見<sup>み</sup>え<sup>み</sup>るよ<sup>み</sup>うに、スク<sup>とう</sup>リ<sup>ちか</sup>ーン<sup>ちか</sup>等<sup>ちか</sup>に近<sup>ちか</sup>い

席<sup>せき</sup>を<sup>かく</sup>確<sup>かく</sup>保<sup>ほ</sup>する。

○ 車<sup>しゃ</sup>両<sup>りやう</sup>乗<sup>じやう</sup>降<sup>こう</sup>場<sup>ばう</sup>所<sup>しよ</sup>を施<sup>し</sup>設<sup>せつ</sup>出<sup>で</sup>入<sup>い</sup>口<sup>ぐち</sup>に近<sup>ちか</sup>い場<sup>ばう</sup>所<sup>しよ</sup>へ<sup>へん</sup>変<sup>へん</sup>更<sup>こう</sup>する。

○ 障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しや</sup>等<sup>とう</sup>用<sup>よう</sup>駐<sup>ちゅう</sup>車<sup>しや</sup>場<sup>じやう</sup>が<sup>じやう</sup>ない場<sup>じやう</sup>合<sup>じやう</sup>や障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>のあ<sup>ひと</sup>る人<sup>ら</sup>の来<sup>ら</sup>場<sup>ら</sup>が<sup>た</sup>多<sup>さう</sup>数<sup>み</sup>見<sup>こ</sup>込<sup>こ</sup>まれ

る場<sup>ばあい</sup>合<sup>つう</sup>に、通<sup>じやう</sup>常<sup>じやう</sup>、障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しや</sup>等<sup>とう</sup>用<sup>よう</sup>とさ<sup>ちゅう</sup>れてい<sup>しや</sup>ない駐<sup>ちゅう</sup>車<sup>しや</sup>区<sup>く</sup>画<sup>かく</sup>を臨<sup>りん</sup>時<sup>じ</sup>的<sup>てき</sup>に障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>者<sup>しや</sup>等<sup>とう</sup>

用<sup>よう</sup>区<sup>く</sup>画<sup>かく</sup>に<sup>へん</sup>変<sup>へん</sup>更<sup>こう</sup>する。

○ 他<sup>た</sup>人<sup>にん</sup>と<sup>せつ</sup>の接<sup>せつ</sup>触<sup>しよく</sup>、多<sup>た</sup>人<sup>にん</sup>数<sup>ずう</sup>の中<sup>なか</sup>に<sup>きん</sup>い<sup>ちやう</sup>るこ<sup>とう</sup>に<sup>ほつ</sup>よ<sup>さう</sup>る緊<sup>きん</sup>張<sup>ちやう</sup>等<sup>とう</sup>に<sup>ほつ</sup>よ<sup>さう</sup>り、発<sup>ほつ</sup>作<sup>さう</sup>等<sup>とう</sup>が<sup>ほつ</sup>あ<sup>さう</sup>る

場<sup>ばあい</sup>合<sup>とう</sup>に、当<sup>とう</sup>該<sup>がい</sup>障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>のあ<sup>ひと</sup>る人<sup>せつ</sup>に<sup>う</sup>説<sup>しやう</sup>明<sup>がい</sup>の<sup>とく</sup>上<sup>せい</sup>、障<sup>しょう</sup>害<sup>がい</sup>の<sup>し</sup>特<sup>せつ</sup>性<sup>じやう</sup>や施<sup>しやう</sup>設<sup>きやう</sup>の<sup>お</sup>状<sup>じやう</sup>況<sup>きやう</sup>に<sup>お</sup>う<sup>う</sup>じ<sup>う</sup>て

別<sup>べっしつ</sup>室<sup>じゅん</sup>を<sup>び</sup>準<sup>じゅん</sup>備<sup>び</sup>する。

○ 非<sup>ひ</sup>公<sup>こう</sup>表<sup>ひやう</sup>又<sup>また</sup>は未<sup>み</sup>公<sup>こう</sup>表<sup>ひやう</sup>情<sup>じやう</sup>報<sup>ほう</sup>を<sup>あ</sup>扱<sup>つか</sup>う会<sup>かい</sup>議<sup>ぎ</sup>等<sup>とう</sup>に<sup>じやう</sup>お<sup>ほう</sup>いて、情<sup>じやう</sup>報<sup>ほう</sup>管<sup>かん</sup>理<sup>り</sup>に<sup>か</sup>係<sup>か</sup>る担<sup>たん</sup>保<sup>ぽ</sup>が<sup>え</sup>得<sup>え</sup>

ら<sup>ぜん</sup>れ<sup>てい</sup>るこ<sup>しょう</sup>を<sup>い</sup>前<sup>いい</sup>提<sup>り</sup>に、障<sup>えん</sup>害<sup>じょ</sup>のあ<sup>も</sup>る委<sup>どう</sup>員<sup>せき</sup>の理<sup>み</sup>解<sup>と</sup>を<sup>と</sup>援<sup>と</sup>助<sup>と</sup>する者<sup>と</sup>の同<sup>と</sup>席<sup>と</sup>を<sup>と</sup>認<sup>と</sup>める。

また、合<sup>ご</sup>理<sup>う</sup>的<sup>り</sup>配<sup>り</sup>慮<sup>り</sup>の<sup>て</sup>提<sup>ぎ</sup>供<sup>む</sup>義<sup>い</sup>務<sup>はん</sup>違<sup>が</sup>反<sup>い</sup>に<sup>が</sup>該<sup>が</sup>当<sup>が</sup>す<sup>が</sup>と考<sup>れ</sup>え<sup>い</sup>ら<sup>い</sup>れる例<sup>が</sup>及<sup>が</sup>び該<sup>が</sup>当<sup>が</sup>しな

い<sup>かん</sup>と考<sup>れ</sup>え<sup>れ</sup>ら<sup>い</sup>れる例<sup>れ</sup>とし<sup>つぎ</sup>ては、次<sup>き</sup>のよ<sup>き</sup>うな<sup>さい</sup>もの<sup>さい</sup>が<sup>さい</sup>あ<sup>さい</sup>る。な<sup>き</sup>お、記<sup>き</sup>載<sup>さい</sup>さ<sup>さい</sup>れ<sup>さい</sup>て<sup>さい</sup>い<sup>さい</sup>る

内<sup>ない</sup>容<sup>りやう</sup>は<sup>れ</sup>あ<sup>れ</sup>くま<sup>れ</sup>で<sup>れ</sup>も例<sup>れ</sup>示<sup>い</sup>で<sup>い</sup>あり、合<sup>ご</sup>理<sup>う</sup>的<sup>り</sup>配<sup>り</sup>慮<sup>り</sup>の<sup>て</sup>提<sup>ぎ</sup>供<sup>む</sup>義<sup>い</sup>務<sup>はん</sup>違<sup>が</sup>反<sup>い</sup>に<sup>が</sup>該<sup>が</sup>当<sup>が</sup>す<sup>が</sup>るか<sup>い</sup>否<sup>いな</sup>か<sup>い</sup>

に<sup>こ</sup>つ<sup>べ</sup>ては、個<sup>こ</sup>別<sup>べつ</sup>の事<sup>じ</sup>案<sup>あん</sup>ご<sup>ぜん</sup>とに、前<sup>かん</sup>述<sup>てん</sup>の<sup>ふ</sup>観<sup>はん</sup>点<sup>だん</sup>等<sup>と</sup>を<sup>ひ</sup>踏<sup>ひ</sup>ま<sup>ひ</sup>え<sup>ひ</sup>て判<sup>ひ</sup>断<sup>つ</sup>す<sup>ひ</sup>るこ<sup>ひ</sup>が<sup>ひ</sup>要<sup>ひ</sup>要<sup>ひ</sup>

であることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

○ 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があ

った場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な

調整を行うことなく一律に対応を断ること。

○ イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何か

あったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、

支援を断ること。

○ 電話利用が困難な障害のある人から電話以外の手段により各種手続が行

えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人に

よる電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや

電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

○ 介助を必要とする障害のある人から、講座の受講に当たり介助者の同席を

求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとして

いることを理由として、受講者である障害のある人本人の個別事情や講座の

実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。

○ 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害のある人か

らスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはいできない」という理由で対応を断ること。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

○ 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点)

○ 抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続きを行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障害のない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点)

○ イベント当日に、視覚障害のある人から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がいなかったことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)